

# **KONSERNI- JA ASUKASPALVELUJEN TOIMIALA KÄYTTÖSUUNNITELMA VUODELLE 2017**

## **SISÄLLYSLUETTELO**

Perustelut  
Määrärahat tulosalue- ja tulosyksikötasolla  
Investointiosa  
Tuloskortit

# KÄYTTÖSUUNNITELMAN PERUSTELUT 2017

## 17 KONSERNI- JA ASUKASPALVELUJEN TOIMIALA

### Toiminnan kuvaus

Konserni- ja asukaspalveluiden toimialan organisaatio käsittää konsernipalveluiden neljä tulosaluetta (rahoitus, talouspalvelukeskus, hankintakeskus, tietohallinto) ja kaksi liikelaitosta (Vantaan Työterveys liikelaitos, Keski-Uudenmaan pelastustoimen liikelaitos) sekä asukaspalveluiden kaksi tulosaluetta (kuntalaispalvelut, työllisyyspalvelut). Konsernipalveluiden apulaiskaupunginjohtajan suorassa alaisuudessa toimii kehittämissyksikkö, joka vastaa konsernihallinnosta. Tämän lisäksi toimialan taloutta ja hallintoa koordinoivat talous- ja hallintopalvelut –tulosalue sekä asukaspalveluiden yhteiset toiminnot -yksikkö. Talousarviokohtaan sisältyvät päätöksentekoa palvelevat konserni- ja asukaspalvelujen toimialan tulosalueet/tulosityksiköt:

**Talous- ja hallintopalvelut:** talous, hallinto, kehittäminen, lainopilliset palvelut, omistaja-ohjaus sekä konserniraportointi.

**Rahoitus:** rahoitus, korkoriskien hallinta, riskienhallinta

**Talouspalvelukeskus:** kaupungin kirjanpito- ja tilinpäätöstehtävät, konsernitilinpäätös, ostolaskujen käsittely ja -reskontra, myyntilaskutus ja perintätehtävät, ulkoinen ja sisäinen laskentatoimi

**Tietohallinnon palvelukeskus:** tietotekniikka, teletekniikka, ohjelmistot

**Hankintakeskus:** hankintatoimen kehittäminen, materiaalihankinnat, palveluhankintojen koordinointi, kilpailuttamisprosessit sekä kiinteistöjen käyttäjäpalvelut

**Kuntalaispalvelut:** alueellinen toiminta, asukasdemokratia, aluetoimikunnat, yhteisö- ja vapaaehtoistoiminta, järjestötilojen hallinnointi

**Työllisyyspalvelut:** työllisyyden edistäminen ja kehittäminen, työpajatoiminta

### 17 10 TALOUS- JA HALLINTOPALVELUT

Vuosien 2015-2017 aikana toteutetaan uuden kiinteistöhallintajärjestelmän käyttöönotto yhdessä tilakeskuksen kanssa. Järjestelmällä tullaan hoitamaan kiinteistöjen käyttäjäpalveluiden ohjaus niiden hankinnasta laadunvalvontaan ja aina laskutuksen seurantaan asti. Toimialat ja tulosalueet saavat myös käyttöoikeuksia järjestelmään ja palveluntuottajat veloitetaan käyttämään samaa kokonaisuutta. Tällä tavalla saadaan aikaiseksi tietopankki, jolla toimitilojen hallintaa saadaan järkeistettyä. Konserniohjuksessa toteutetaan aktiivisesti toimenpiteitä entistä tehokkaamman konsernirakenteen toteuttamiseksi.

### 17 20 RAHOITUS

Rahoituksen keskeisiä tavoitteita ovat lainasalkun optimaalinen hallinnointi, onnistunut varainhankinta ja riskienhallinnan kehittäminen ja jalkauttaminen kaupunkikonsernissa.

### 17 30 TALOUSPALVELUKESKUS

Konserniyhtiöiden ja kaupungin toimialojen taloustoimintojen keskittämistä talouspalvelukeskukseen tullaan jatkamaan yhteisesti käytyihin neuvotteluihin ja sopimuksiin pohjautuen. Jatkossa pureudutaan kokonaisprosessien tehokkuuden parantamiseen ja sisäisen laskennan kehittämiseen yhteistyössä asiakasorganisaatioiden kanssa. Tulevina vuosina painopistealueina ovat ostolaskujen tiliöintitehtävien keskittäminen ja automaatioasteen kasvattaminen.

## **17 40 TIETOHALLINNON PALVELUKESKUS**

Tietohallinto jatkaa palveluiden modernisointia ja toimii substanssitoiminnan mahdollistajana. Vuoden 2017 keskeiset tavoitteet ovat:

- Pilviagenttitoimintaan panostaminen
- Apotti -hankkeen kehittäminen ja toteuttaminen
- Kiinteistöhallinnan digitaalisointi kaupunkitasoisesti
- IT -palvelujen käytettävyyden kehittäminen ja tehostaminen. Palvelutason vakiinnuttaminen ns. Palvelunhallintatoimiston avulla.

## **17 50 HANKINTAKESKUS**

Hankintakeskuksen tavoitteina on tehdä hankinnat mahdollisimman taloudellisesti, laadukkaasti ja suunnitelmallisesti olemassa olevat kilpailuolosuhteet hyväksi käyttäen. Kestävää kehitystä edistetään ottamalla ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat huomioon hankinnoissa.

Vantaa on aktiivisesti mukana valtioneuvoston työllisyys- ja kilpailukyky – kärkihankkeessa. Kaupunkitasoinen materiaali- ja kustannustehokas kalustamismalli otetaan käyttöön vuoden 2017 aikana.

## **17 60 KUNTALAISPALVELUT**

Keskitetyn monikanavaisen asiointipalvelumallin kehittämistyön toteutuminen on yksi keskeisistä tavoitteista taloussuunnitelmakaudella. Uuden asiointipalvelun rakentaminen kytkeytyy osaksi Vantaan kaupungin tietohallintopalveluiden johtamaa sähköisen asioinnin hanketta (Oma Vantaa). Tavoitteena on lisätä sähköistä asiointia ja itsepalvelumahdollisuuksia sekä kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia palveluiden kehittämiseen.

Asiakirjahallinnon kehittämistyötä jatketaan. Tavoitteena on luoda kaupunkitasoinen malli, jolla tuetaan asian ja tiedonhallinnan elinkaarta.

Alue- ja yhteisöpalvelujen valmisteleva uusi kaupunkitasoinen osallistumisen toimintatapa - Osallistuva Vantaa otetaan käyttöön uuden valtuustokauden alkaessa. Lisäksi kehitetään keinoja tukea omaehtoista kansalaistoimintaa. Turvapaikanhakijatilanteen jatkues- sa akuuttina jatketaan vapaaehtoistoiminnan koordinaatiota vastaanottokeskuksissa sekä kotoutumisen tukena Vantaa-mallin mukaisesti.

Lisäksi kuntalaispalveluissa käynnistetään yhteistyö sosiaali- ja terveystoimen ja työllisyyspalveluiden kanssa mm. työllisyyspolkujen luomiseksi asukastiloissa ja Yhteisessä pöydässä.

## **17 70 TYÖLLISYYSPALVELUT**

Tavoitteena on lisätä kunnan mahdollisuuksia vaikuttaa työttömyyteen entistä varhaisemmassa vaiheessa, ja siten edistää työllistymistä ja vähentää työttömyyden tuomia kustannuksia.

Asiakaskeskeisen palvelukonseptin avulla tuotetaan palveluja kasvavalle ja moninaistuv- alle asiakaskunnalle. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan nopeasti muuttuvan työ- elämän vaatimukset. Opinnollistamista integroidaan palveluihin entistä tehokkaammin.

Yritysyhteistyöhön vakiinnutetaan selkeät toimintamallit, mikä tiivistää ja selkeyttää yh- teistyötä ja mahdollistaa asiakkaille uusia jatkopolkuja avoimille työmarkkinoille. Työllis- tymiseen liittyvät sosiaaliset kriteerit huomioidaan kaupungin hankinnoissa.

Tulosalueella toteutetaan koko henkilöstöä koskeva ammatillisen kehittymisen koulutus- ohjelma. Lainsäädännöllisiin ja hallinnollisiin muutoksiin reagoidaan nopeasti.

## MÄÄRÄRAHAT TULOSALUE- JA TULOSYKSIKKÖTASOLLA

|        |                              |
|--------|------------------------------|
| 17     | Konserni- ja asukaspalvelut  |
| 1710   | Talous- ja hallintopalvelut  |
| 1720   | Rahoitus                     |
| 1730   | Talouspalvelukeskus          |
| 1740   | Tietohallinnon palvelukeskus |
| 1750   | Hankintakeskus               |
| 171220 | Asukaspalvelut hallinto      |
| 1760   | Kuntalaispalvelut            |
| 1770   | Työllisyyspalvelut           |

**17 Konserni- ja asukaspalvelut KS 2017****\*1.000 EUR**

|                                            |                |
|--------------------------------------------|----------------|
| MYYNITUOTOT                                | 4 271          |
| MAKSUTUOTOT                                | 137            |
| TUET JA AVUSTUKSET                         | 4 738          |
| MUUT TOIMINTATUOTOT                        | 540            |
| <b>TOIMINTATUOTOT</b>                      | <b>9 686</b>   |
| Valmistus omaan käyttöön, henkilöstökulut  | 456            |
| Valmistus omaan käyttöön, palvelujen ostot | 101            |
| <b>VALMISTUS OMAAN KÄYTTÖÖN</b>            | <b>557</b>     |
| HENKILÖSTÖKULUT                            | - 23 635       |
| PALVELUJEN OSTOT                           | - 28 035       |
| AINEET, TARVIKKEET JA TAVARAT              | - 720          |
| AVUSTUKSET                                 | -22 824        |
| MUUT TOIMINTAKULUT                         | - 6 778        |
| <b>TOIMINTAKULUT</b>                       | <b>-81 993</b> |
| <b>TOIMINTAKATE</b>                        | <b>-71 751</b> |

**1710 Talous- ja hallintopalvelut KS 2017****\*1.000 EUR**

|                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| MYYNITUOTOT                   | 14             |
| <b>TOIMINTATUOTOT</b>         | <b>14</b>      |
| HENKILÖSTÖKULUT               | - 794          |
| PALVELUJEN OSTOT              | - 155          |
| AINEET, TARVIKKEET JA TAVARAT | - 21           |
| MUUT TOIMINTAKULUT            | - 192          |
| <b>TOIMINTAKULUT</b>          | <b>- 1 162</b> |
| <b>TOIMINTAKATE</b>           | <b>- 1 147</b> |

**1720 Rahoitus KS 2017****\*1.000 EUR**

|                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| MYYNITUOTOT                   | 54           |
| <b>TOIMINTATUOTOT</b>         | <b>54</b>    |
| HENKILÖSTÖKULUT               | - 417        |
| PALVELUJEN OSTOT              | - 119        |
| AINEET, TARVIKKEET JA TAVARAT | - 4          |
| MUUT TOIMINTAKULUT            | - 84         |
| <b>TOIMINTAKULUT</b>          | <b>- 624</b> |
| <b>TOIMINTAKATE</b>           | <b>- 570</b> |

**1730 Talouspalvelukeskus KS 2017****\*1.000 EUR**

|                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| MYYNITUOTOT                   | 728            |
| MUUT MYYNITUOTOT              | 206            |
| <b>TOIMINTATUOTOT</b>         | <b>934</b>     |
| HENKILÖSTÖKULUT               | - 2 697        |
| PALVELUJEN OSTOT              | - 790          |
| AINEET, TARVIKKEET JA TAVARAT | - 12           |
| MUUT TOIMINTAKULUT            | - 224          |
| <b>TOIMINTAKULUT</b>          | <b>- 3 724</b> |
| <b>TOIMINTAKATE</b>           | <b>- 2 790</b> |

**1740 Tietohallinnon palvelukeskus KS 2017****\*1.000 EUR**

|                                            |                |
|--------------------------------------------|----------------|
| MYYNITUOTOT                                | 1 327          |
| TUET JA AVUSTUKSET                         | 150            |
| <b>TOIMINTATUOTOT</b>                      | <b>1 477</b>   |
| Valmistus omaan käyttöön, henkilöstökulut  | 456            |
| Valmistus omaan käyttöön, palvelujen ostot | 101            |
| <b>VALMISTUS OMAAN KÄYTTÖÖN</b>            | <b>557</b>     |
| HENKILÖSTÖKULUT                            | - 3 173        |
| PALVELUJEN OSTOT                           | - 22 620       |
| AINEET, TARVIKKEET JA TAVARAT              | - 83           |
| MUUT TOIMINTAKULUT                         | - 2 956        |
| <b>TOIMINTAKULUT</b>                       | <b>-28 832</b> |
| <b>TOIMINTAKATE</b>                        | <b>-26 798</b> |

**1750 Hankintakeskus KS 2017****\*1.000 EUR**

|                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| MYYNITUOTOT                   | 1 237          |
| TUET JA AVUSTUKSET            | 213            |
| <b>TOIMINTATUOTOT</b>         | <b>1 449</b>   |
| HENKILÖSTÖKULUT               | - 1 573        |
| PALVELUJEN OSTOT              | - 2 504        |
| AINEET, TARVIKKEET JA TAVARAT | - 237          |
| MUUT TOIMINTAKULUT            | - 78           |
| <b>TOIMINTAKULUT</b>          | <b>- 4 391</b> |
| <b>TOIMINTAKATE</b>           | <b>- 2 942</b> |

**171220 Asukaspalvelut hallinto KS 2017****\*1.000 EUR**

|                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| TUET JA AVUSTUKSET            | 161          |
| <b>TOIMINTATUOTOT</b>         | <b>161</b>   |
| HENKILÖSTÖKULUT               | - 764        |
| PALVELUJEN OSTOT              | - 147        |
| AINEET, TARVIKKEET JA TAVARAT | - 12         |
| AVUSTUKSET                    | - 21         |
| MUUT TOIMINTAKULUT            | - 13         |
| <b>TOIMINTAKULUT</b>          | <b>- 957</b> |
| <b>TOIMINTAKATE</b>           | <b>- 796</b> |

**1760 Kuntalaispalvelut KS 2017****\*1.000 EUR**

|                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| MYYNITUOTOT                   | 239            |
| MAKSUTUOTOT                   | 86             |
| TUET JA AVUSTUKSET            | 374            |
| MUUT TOIMINTATUOTOT           | 281            |
| <b>TOIMINTATUOTOT</b>         | <b>980</b>     |
| HENKILÖSTÖKULUT               | - 3 687        |
| PALVELUJEN OSTOT              | - 300          |
| AINEET, TARVIKKEET JA TAVARAT | - 86           |
| AVUSTUKSET                    | - 735          |
| MUUT TOIMINTAKULUT            | - 1 693        |
| <b>TOIMINTAKULUT</b>          | <b>- 6 501</b> |
| <b>TOIMINTAKATE</b>           | <b>- 5 521</b> |

## 1770 Työllisyyspalvelut KS 2017

\*1.000 EUR

|                               |                 |
|-------------------------------|-----------------|
| MYYNITUOT                     | 726             |
| MAKSUTUOTOT                   | 51              |
| TUET JA AVUSTUKSET            | 3 840           |
| <b>TOIMINTATUOTOT</b>         | <b>4 617</b>    |
| HENKILÖSTÖKULUT               | - 10 528        |
| PALVELUJEN OSTOT              | - 1 400         |
| AINEET, TARVIKKEET JA TAVARAT | - 264           |
| AVUSTUKSET                    | - 22 068        |
| MUUT TOIMINTAKULUT            | - 1 541         |
| <b>TOIMINTAKULUT</b>          | <b>- 35 802</b> |
| <b>TOIMINTAKATE</b>           | <b>- 31 186</b> |

## Konserni- ja asukaspalvelujen toimiala käyttöomaisuusinves- toinnit 2017

### Irtain omaisuus

|                                                  |                              | <b>Työohjelma<br/>2017</b> |
|--------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|
|                                                  |                              | * 1.000 EUR                |
| <b>Tietohallinnon irtain</b>                     | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -305                       |
|                                                  | Rahoitusosuudet              |                            |
|                                                  | Myyntituottojen jäännösarvot |                            |
| <b>Työllisyyspalvelut kalustami-<br/>nen</b>     | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -120                       |
|                                                  | Rahoitusosuudet              |                            |
|                                                  | Myyntituottojen jäännösarvot |                            |
| <b>Vantaa info, irtain</b>                       | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -90                        |
|                                                  | Rahoitusosuudet              |                            |
|                                                  | Myyntituottojen jäännösarvot |                            |
| <b>Asemakeskuksen kalustami-<br/>nen</b>         | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -30                        |
|                                                  | Rahoitusosuudet              |                            |
|                                                  | Myyntituottojen jäännösarvot |                            |
| <b>Yhteinen pöytä, irtain</b>                    | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -10                        |
|                                                  | Rahoitusosuudet              |                            |
|                                                  | Myyntituottojen jäännösarvot |                            |
| <b>Katrineberg kalustaminen</b>                  | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -40                        |
|                                                  | Rahoitusosuudet              |                            |
|                                                  | Myyntituottojen jäännösarvot |                            |
| <b>Kuntalaispalvelut hallinnon<br/>kalusteet</b> | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -10                        |
|                                                  | Rahoitusosuudet              |                            |
|                                                  | Myyntituottojen jäännösarvot |                            |
| <b>Leinikkitie 22, kalustaminen</b>              | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -10                        |
|                                                  | Rahoitusosuudet              |                            |
|                                                  | Myyntituottojen jäännösarvot |                            |
| <b>Kokonaistulos</b>                             | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -615                       |
|                                                  | Rahoitusosuudet              |                            |
|                                                  | Myyntituottojen jäännösarvot |                            |



## Aineeton omaisuus

### Työohjelma 2017

\* 1.000 EUR

|                                                                     |                              |        |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|
| <b>Keskitetyt hankkeet tietotekniikka</b>                           | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -4 938 |
|                                                                     | Rahoitusosuudet              |        |
|                                                                     | Myyntituottojen jäännösarvot |        |
| <b>Keskitetyt hankkeet, valmistus omaan käyttöön</b>                | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -400   |
|                                                                     | Rahoitusosuudet              |        |
|                                                                     | Myyntituottojen jäännösarvot |        |
| <b>Sosiaali- ja terveystoimen valmistus omaan käyttöön (apotti)</b> | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -169   |
|                                                                     | Rahoitusosuudet              |        |
|                                                                     | Myyntituottojen jäännösarvot |        |
| <b>Sosiaali- ja terveystoimen hankkeet</b>                          | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -1 351 |
|                                                                     | Rahoitusosuudet              |        |
|                                                                     | Myyntituottojen jäännösarvot |        |
| <b>Sivistystoimen hankkeet</b>                                      | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -442   |
|                                                                     | Rahoitusosuudet              |        |
|                                                                     | Myyntituottojen jäännösarvot |        |
| <b>Maankäytön hankkeet</b>                                          | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -2 400 |
|                                                                     | Rahoitusosuudet              |        |
|                                                                     | Myyntituottojen jäännösarvot |        |
| <b>Kokonaistulos</b>                                                | Käyttöomaisuusinvestoinnit   | -9 700 |
|                                                                     | Rahoitusosuudet              |        |
|                                                                     | Myyntituottojen jäännösarvot |        |

# Tuloskortin 2017 tiivistelmä

Konserni- ja asukaspalvelut / Konsernipalvelut

ARVOT:  
INNOVATIIVISUUS  
KESTÄVÄ KEHITYS  
YHTEISÖLLISYYS

## Kaupungin talous tasapainossa

- Lainasalkun optimaalinen hallinnointi
- Kaupunkikonsernin tukeminen sille asetettujen päämäärien saavuttamisessa riskienhallinnan keinoin

## Palvelut uudistuvat

- Sähköisten palveluiden kehittäminen organisoidaan pysyväluonteiseksi Digitoimistoksi
- Tilaamisen kehittäminen
- Tuodaan robotiikka taloushallinnon prosesseihin

## Muutosta toteutetaan johtamisen kautta

- Ennaltaehkäistään sairauspoissaoloja

## Tuloskortin 2017 tiivistelmä

Konserni- ja asukaspalvelut / Tukipalvelut ja THP

ARVOT:  
INNOVATIIVISUUS  
KESTÄVÄ KEHITYS  
YHTEISÖLLISYYS

### Kaupungin talous tasapainossa

- Pysytään talousarviossa
- Hankerahoitus

### Kaupungin elinvoima vahvistuu

- Äänestysaktiivisuuden nostaminen viime kuntavaaleista
- Kuntalaiset tuntevat Vantaan uuden Osallistuva Vantaa lähidemokratiamallin ja hyödyntävät osallistumisen mahdollisuuksia.

### Palvelut uudistuvat

- Pilvipalveluiden käyttö vakiintuu asukaspalveluissa
- Kuntalaiset saavat enemmän tietoa kaupungin tarjoamista työllisyyspalveluista
- Monikulttuurisuusohjelman uusiminen
- Kiinteistöhallintajärjestelmän käyttäjäpalveluiden hallinnan osion käyttöönotto

### Muutosta toteutetaan johtamisen kautta

- Talous- ja strategiaprosessin kirkastaminen asukaspalveluissa
- CAF itsearvioinnit tehdään tulosyksiköittäin asukaspalveluissa
- Asukkaille suunnatun viestinnän vaikuttavuutta analysoidaan uudistetun toimintatavan mukaan

### Toimialan/tulosalueen muut tavoitteet

- Asukaspalveluissa kiinnitetään enemmän huomiota ympäristöasioihin
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusohjelman jalkauttaminen

## Tuloskortin 2017 tiivistelmä

Konserni- ja asukaspalvelut / Rahoitus

ARVOT:  
INNOVATIIVISUUS  
KESTÄVÄ KEHITYS  
YHTEISÖLLISYYS

### Kaupungin talous tasapainossa

- Onnistunut pitkäaikainen varainhankinta
- Harkittu korkoriski
- Korkomenot korkeintaan 6,1 milj. euroa
- Toimintakatteen kasvu 0%

### Muutosta toteutetaan johtamisen kautta

- Uudistetut tehtäväkuvaukset
- Ajantasainen koulutussuunnitelma
- Etätyömahdollisuus.
- Tuunattu työ ja sairauspoissaolot hallinnassa

### Palvelut uudistuvat

- Kaupunkikonsernin tukeminen sille asetettujen päämäärien saavuttamisessa riskienhallinnan avulla
- Kaupunkikonsernin varautumista ja valmiussuunnittelua toteutetaan määritetyn työsuunnitelman mukaisesti
- Riskienhallinnan ohjeistuksen ja työvälineiden toimivuuden varmistaminen

# Tuloskortin 2017 tiivistelmä

Konserni- ja asukaspalvelut/ Talouspalvelukeskus

ARVOT:  
INNOVATIIVISUUS  
KESTÄVÄ KEHITYS  
YHTEISÖLLISYYS

## Kaupungin talous tasapainossa

- Toimintatuottojen ja -kulujen kasvu talous- ja velka-ohjelman mukaisesti
- Palveluiden kustannus-tehokkuus €/ kpl on kilpailukykyinen
- Tarjotaan laajemmin tukea toimialan talousasioissa johdon päätöksenteon tueksi

## Palvelut uudistuvat

- Talouspalveluita jatkokeskitetään tuottavuuden parantamiseksi
- SAP-jatkokehityksellä luodaan pohja taloushallinnon prosessien tehostamiseen
- Tuodaan robotiikka taloushallinnon prosesseihin

## Muutosta toteutetaan johtamisen kautta

- Osaamisen kasvattaminen koulutuksien ja rekrytointien kautta strategian toteuttamiseksi
- Pyritään vähentämään sairauspoissaoloja, tuunattu duuni yhtenä keinona

## Muut tavoitteet

- Sote-uudistukseen varautuminen
- Asiakkaiden saaman lisäarvon mittaaminen

## Tuloskortin 2017 tiivistelmä

Konserni- ja asukaspalvelut / Tietohallinnon palvelukeskus

ARVOT:  
INNOVATIIVISUUS  
KESTÄVÄ KEHITYS  
YHTEISÖLLISYYS

### Kaupungin talous tasapainossa

- Toimialojen tuottavuuden lisääminen IT-investointi-ohjelman avulla
- IT- kustannusten seurannan ja analysoinnin tehostaminen

### Palvelut uudistuvat

- Sähköisten palveluiden kehittäminen organisoitu pysyväluonteiseksi Digitoimistoksi
- Kokeellinen toiminta organisoitu pysyvä-luonteiseksi SmartLab – toimistoksi
- Työn tuottavuutta lisätään pilviagentti – ja palveluhallintatoiminnan avulla

### Muutosta toteutetaan johtamisen kautta

- Henkilökunnan osaamisen ja motivaation kasvattaminen
- Sisäisen kehittämisen – toimintamallin käyttöönotto

### Muut tavoitteet

- Asiakastyytyväisyyden kasvattaminen
- Apottihanke
- Uusiin mahdollisuuksien hyödyntäminen (koneoppiminen, robotisaatio)

## Tuloskortin 2017 tiivistelmä

Konserni- ja asukaspalvelut / Hankintakeskus

ARVOT:  
INNOVATIIVISUUS  
KESTÄVÄ KEHITYS  
YHTEISÖLLISYYS

### Kaupungin talous tasapainossa

- Tulosalue pysyy budjetissa
- Tilaamisen kehittäminen

### Kaupungin elinvoima vahvistuu

- Cleantec-  
innovaatiokumppanuuksien  
hyödyntäminen

### Muutosta toteutetaan johtamisen kautta

- Sairauspoissaolot, kaupungin  
tavoitteen mukaisesti

### Toimialan/tulosalueen muut tavoitteet

- Hankinta-asiakirjojen päivitys ja  
yhdenmukaistaminen

# Tuloskortin 2017 tiivistelmä

Konserni- ja asukaspalvelut / Asukaspalvelut

ARVOT:  
INNOVATIIVISUUS  
KESTÄVÄ KEHITYS  
YHTEISÖLLISYYS

## Kaupungin talous tasapainossa

- Toteutetaan talous- ja velkaohjelmaa

## Kaupungin elinvoima vahvistuu

- Toteutetaan työvoima- ja yrityspalveluiden alueellinen kokeilu
- Työllisyysaste kehittyy parhaiten pääkaupunkiseudulla
- Lähidemokratian vahvistaminen
- Tuetaan yhteisöllisyyttä ja vapaaehtoistoimintaa

## Palvelut uudistuvat

- Toimintoja kehitetään hankkeiden kautta
- Toteutetaan monikanavainen keskitetty asiakaspalvelu
- Onnistutaan kotouttamisessa
- Otetaan sähköiset työvälineet käyttöön

## Muutosta toteutetaan johtamisen kautta

- Vakiinnutetaan osaamisen kehittämisen toimintamalli
- Hyödynnetään CAF - arviointien tuloksia
- Vähennetään sairauspoissaoloja

## Toimialan/tulosalueen muut tavoitteet

- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusohjelman jalkauttaminen



## Tuloskortin 2017 tiivistelmä

Konserni- ja asukaspalvelut / Kuntalaispalvelut

ARVOT:  
INNOVATIIVISUUS  
KESTÄVÄ KEHITYS  
YHTEISÖLLISYYS

### Kaupungin talous tasapainossa

- Pyritään löytämään hankerahoitusta toiminnan kehittämisen tueksi

### Kaupungin elinvoima vahvistuu

- Uusi lähidemokratiamalli  
Osallistuva Vantaa otetaan käyttöön
- Tehdään aktiivista yhteisötyötä ja tuetaan kansalaistoimintaa

### Palvelut uudistuvat

- Kehitetään monikanavainen asiointi- ja asiakaspalvelumalli
- Tuetaan kuntalaisia sähköisten palveluiden käytössä
- Kehitetään asiakirjahallintomalli

### Muutosta toteutetaan johtamisen kautta

- Arjen työhyvinvointia tuetaan, henkilöstö on motivoitunutta
- Henkilöstön osaaminen kasvaa

### Toimialan/tulosalueen muut tavoitteet

- Vahvistetaan turvapaikanhakijoiden parissa tehtävää vapaaehtoistoimintaa ja sen koordinaatiota (Vantaa-malli II:n toteuttaminen)

## Tuloskortin 2017 tiivistelmä

Konserni- ja asukaspalvelut / Työllisyyspalvelut

ARVOT:  
INNOVATIIVISUUS  
KESTÄVÄ KEHITYS  
YHTEISÖLLISYYS

### Kaupungin talous tasapainossa

- Tehostetaan edunvalvontaa – valmistaudutaan työvoima- ja yrityspalveluiden valtakunnalliseen uudistukseen
- Työmarkkinatuen kuntaosuus ei kasva

### Kaupunkirakenne eheytyy

- Kasvava maahanmuuttajien määrä huomioidaan palveluja suunniteltaessa
- Alueellisen eriytymisen ehkäisy

### Kaupungin elinvoima vahvistuu

- Lisätään työtilaisuuksia ja aktivointia työttömille
- Vahvistetaan yritysysteistyötä

### Palvelut uudistuvat

- Uudenlaista palvelua työttömille
- Nuoren palvelut Ohjaamo – toimintamalli osaksi kaupungin palveluita

### Muutosta toteutetaan johtamisen kautta

- Osaamisen kehittäminen ja uusi ammatillisuus
- Verkostoituneet toimintatavat
- Toiminnan vaikuttavuuden parantaminen

### Toimialan/tulosalueen muut tavoitteet

- Toteutetaan työllisyyspalveluiden viestintäsuunnitelmaa